

## ***“Curso “on-Line”***

### **1. Nombre de la actividad:**

***“Implementación de procesos de calidad para el Sector Público como camino a la certificación bajo estándares internacionales”***

### **2. Fundamentación:**

El Sector Público aspira a continuar mejorando. Mejora implica comprender a los beneficiarios, entender el rol del organismo, contar con recursos más capaces, mejorar sus técnicas y los procedimientos que son utilizados.

La siguiente etapa es asegurar la calidad, crear mecanismos que resguarden el valor de la gestión del organismo, que permitan que la comunidad acceda a bienes y servicios públicos que satisfagan necesidades reales y relevantes.

Sea porque el organismo pretende mejorar su sistema de calidad actual o busca desarrollarlo desde el comienzo, la implementación de procesos de calidad en el sector público es un desafío en si mismo, requiriendo de conocimiento, técnicas y habilidades particulares.

Las principales fallas de la implementación de procesos surgen de la fallida adaptación de los conceptos a utilizar, pretendiendo que el organismo se adapte al sistema a implementar más allá de lo razonable. Un desafío intelectual que reta a los funcionarios a demostrar sus habilidades técnicas y políticas, para desempeñarse efectivamente y superar las particularidades del sector público.

Esta actividad de capacitación propone revisar las cuestiones claves que deben tenerse en cuenta al momento de implementar procesos de calidad en el Sector Público.

### **3. Contribución esperada**

Los participantes de la actividad desarrollarán habilidades y destrezas para la definición, utilización e interpretación de los aspectos claves de los procesos de calidad, tanto en su definición estratégica como en sus aspectos operativos. De esta forma, asegurar una implementación exitosa.

El curso contiene material práctico, basado en técnicas probadas en condiciones reales, y es dictado por funcionarios profesionales de amplia y reconocida trayectoria, lo que permite que los participantes, no sólo conozcan herramientas basadas en las mejores prácticas sino que, las apliquen en forma inmediata en sus actividades cotidianas.

Las reuniones planteadas permiten que los participantes incorporen las cuestiones fundamentales y las técnicas que deberán utilizar para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en sus organismos.

Por otro lado, se estudiará la certificación del Sistemas de Gestión de la Calidad que desarrolló el organismo, como consecuencia natural de un proceso de mejora que fue diseñado en forma inteligente desde su concepción.

#### 4. Perfil del participante

El curso está orientado a funcionarios y directores de área, miembros (nivel intermedio) de las distintas áreas de la organización, jefes de área y staff de apoyo (profesionales, asesores).

En general para quienes deseen desarrollar los conceptos de control de gestión de la calidad y de esta forma estar preparado para participar en implementaciones de procesos de calidad o para controlar procesos que se lleven a cabo en el organismo en que se desenvuelven los participantes.

#### 5. Objetivos

El curso se propone contribuir a que los participantes conozcan y comprendan los fundamentos de la Gestión de la Calidad, los elementos y etapas en la implementación de un Sistema de gestión de la Calidad. Además, se pretende que interpreten el marco normativo del organismo en términos de los elementos y etapas del sistema y comprendan, cómo la aplicación de estos procesos permite lograr una gestión más eficaz, eficiente y efectiva. A fin de comprender la Gestión de Calidad como un proceso estratégico se relaciona con los procesos de toma de decisiones, con el objetivo de facilitar el cumplimiento del Plan Estratégico del organismo.

Con el fin de identificar las cuestiones críticas de la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, se los instruye en las herramientas necesarias para el monitoreo efectivo del sistema implementado. Agrupamos los objetivos según el siguiente detalle:

- Conocer y comprender los fundamentos de la Gestión de la Calidad.
- Identificar los diversos requerimientos e intereses derivados de la multiplicidad de actores que interactúan con un organismo.
- Identificar y conocer los elementos que forman parte de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer y comprender las etapas de la implementación de un proceso de Gestión de la Calidad en un organismo.
- Interpretar el marco normativo del organismo en términos de los elementos y etapas del sistema.
- Interpretar como es posible que la Gestión de la Calidad puede mejorar la utilización de los recursos físicos, técnicos y humanos realizando una gestión más eficaz, eficiente y efectiva.
- Relacionar estos temas con los procesos de toma de decisiones, con el objetivo de facilitar el cumplimiento del Plan Estratégico del Organismo.
- Identificar los factores de éxitos de la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, de manera de identificar y monitorear las cuestiones críticas durante todo el proceso.

#### 6. Contenido

Los contenidos fueron seleccionados en el marco de la contribución esperada del perfil de los participantes, de los objetivos de aprendizaje y de la utilidad para los participantes.

- ¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad? Fundamentos y terminología aplicable.
  - Base racional para los sistemas de gestión de la calidad
  - Requisitos de los sistemas y requisitos de los productos
  - Enfoque de sistemas de gestión de la calidad
  - Políticas de Calidad y Objetivos de calidad
  - Rol de la Alta Dirección
  - Documentación

- Auditorías requeridas
  - Técnicas estadísticas
- Sistema de Gestión de la Calidad
  - Requisitos Generales
  - Requisitos de Documentación
- Responsabilidad de la Dirección
  - Compromisos de la Dirección
  - Planificación
  - Responsabilidad, autoridad y comunicación
- Gestión de los Recursos
  - Provisión de Recursos
  - Recursos Humanos
  - Infraestructura
  - Ambiente de Trabajo
- Realización del Producto
  - Planificación en la realización
  - Procesos relacionados con el resultado final
  - Diseño y Desarrollo
  - Compras y Contrataciones
  - Producción y Prestación del Servicio
  - Control de los equipos de seguimiento y de medición
- Medición y Análisis de Mejora
  - Seguimiento y medición
  - Control de Productos No Conformes
  - Análisis de Datos
  - Mejora
- Factores críticos de éxito.

### **7. Estrategias metodológicas y recursos didácticos:**

Se trata de una actividad desarrollada totalmente de manera virtual donde se trabajará a través de la exposición del profesor, con la aplicación de las herramientas virtuales necesarias para que cada uno de los participantes acceda de manera clara y efectiva a los conceptos desarrollados. Se realizarán intercambios a través del uso de la plataforma que permitan dar respuesta a las inquietudes que surjan sobre cada uno de los temas desarrollados.

Se trabajará con el uso de videoconferencia, placas interactivas y chat con los participantes con el fin de generar la dinámica más adecuada para el acceso a los conceptos desarrollados en la actividad. Se promoverá la discusión sobre los diversos instrumentos.

#### ***Recursos y material didáctico:***

Para las exposiciones se usará fundamentalmente el PowerPoint. Para los ejercicios prácticos durante las clases se usará Excel y Word. Para las comunicaciones interpersonales se usará el chat y correos electrónicos incorporados en la plataforma de videoconferencia utilizada.

Se entregará a cada asistente el material utilizado en forma digital de manera que pueda seguir la actividad entre las diferentes reuniones previstas. Asimismo, se distribuirá una lista de sitios en Internet, a través de los cuales se podrá acceder a documentos y trabajos de autores relevantes en materia de administración financiera pública.

## 8. Descripción de la modalidad

La modalidad será totalmente VIRTUAL (“ON-LINE”) se desarrollará en cinco (5) clases de cuatro (4) horas cada una. Durante las mismas se llevarán a cabo actividades consistentes en ejercicios prácticos y comentarios de documentos a los que accederán vía Internet. Para el desarrollo de las clases se usará la plataforma Zoom, y los participantes podrán acceder a través de un link que les será suministrado al inicio de las mismas.

## 9. Bibliografía

1. LAZZATI, Santiago ANATOMÍA DE LA ORGANIZACIÓN. Editorial Macchi, 1997.
2. LAZZATI, Santiago RP/TD EL PROCESO DECISORIO. Editorial Macchi, 1997
- 3\_Revista CEPAL Nro. 71 AGOSTO 2000 – EL PAPEL DEL ESTADO Y LA CALIDAD DEL SECTOR PUBLICO VITO TANZI
4. GARRAZA, Tomás Rodríguez LA CALIDAD Y LA MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. AENOR Ediciones.
5. Subsecretaría General de la Gobernación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires -GUÍA PARA EL DISEÑO DE PROCESOS DE LA ELABORACIÓN DE MANUALES E INSTRUCTIVOS DE PROCEDIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL.
6. Subsecretaría de la Gestión Pública. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires -IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PROVINCIAL.
7. Observatorio de Políticas Públicas. GESTION DE LA CALIDAD EN EL ESTADO.
8. NORMAS INTERNACIONALES ISO:
  - 8.1. ISO 9000- Sistemas de gestión de la calidad —. Fundamentos y vocabulario.
  - 8.2. ISO 9001- Requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC)
  - 8.3. ISO 9004 -Gestión para el éxito sostenido de una organización — \_Enfoque de gestión de la calidad
  - 8.4. ISO 19011 – \_Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
9. NORMAS IRAM:
  - 9.1. 30000 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en la educación.
  - 9.2. 30200 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en organizaciones de salud.
  - 9.3. 30300 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2000 en municipios.
  - 9.4. 30500 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008 en las bibliotecas y otras unidades de información.
  - 9.5. 30900 Guía para la interpretación de la IRAM-ISO 9001:2008 en la administración pública.
10. PÉREZ ALFARO, ALFREDO. Control de Gestión y Tablero de Comando. Editorial Depalma. Buenos Aires, 2002.

## 10. Procedimientos para la evaluación de los aprendizajes

La actividad contempla el desarrollo de ejercicios prácticos dentro de los que se aplican los contenidos desarrollados durante el curso. Durante el trabajo de cada uno de los prácticos se fijan los conceptos aprendidos.

## 11. Perfil del Instructor

El curso estará a cargo del **Magister Hernán Piotti López**.

Actual titular de la unidad de auditoria de la Sociedad Operadora de Trenes de Argentina (SOFSE). Ex Sub secretario de administración y normalización patrimonial del Ministerio de Economía de la

Nación en dos oportunidades. Ex Secretario de Hacienda de la Universidad de Buenos Aires. Socio y Ex Secretario Ejecutivo de ASAP. Contador Público de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Magister en Dirección de Empresas Universidad del Salvador (Bs. As., Argentina) y Universidad de Deusto (Bilbao, España). Master en Dirección de Empresas Universidad del Salvador (Buenos Aires, Argentina), y Universidad de Deusto (Bilbao, España). Aspirante a Master en Gestión Universitaria Universidad Nacional de Mar del Plata. Profesor Adjunto Regular de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Profesor Adjunto de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad del Salvador. Profesor de la Universidad Nacional de Entre Ríos. Profesor invitado de distintas Universidades Nacionales del país. Profesor Panelista invitado a Congresos y Seminarios realizados en el país y en el exterior. Profesor del Colegio de Graduados en Ciencias Económicas en temas de contabilidad. Especialista en planificación y control de gestión. Asesor de organismos nacionales, provinciales y municipales en temas de gestión pública.

### **12. Instrumentos para la evaluación**

La evaluación del proceso se llevará a cabo mediante la observación de la participación en cada ejercicio práctico que se vaya incorporando en cada Unidad. Al finalizar el curso, se solicitará a los participantes una evaluación de los contenidos y del docente.

### **13. Requisitos de asistencia y aprobación**

Los participantes deberán asistir al 100% de las clases dictadas.

### **14. Duración en horas**

El curso se desarrollará totalmente de manera virtual (“on-line”) en cinco (5) clases de cuatro (4) horas cada una, con una duración total de veinte (20) horas.

### **15. Lugar**

Las clases se dictarán a través de la plataforma virtual que se indique y que será enviada con código de usuario y acceso a cada uno de los participantes inscriptos.